

## MANUAL DE APLICACIÓN OPOC-CHILE

### I. INTRODUCCION:

La Satisfacción Usuaría (SU) se puede definir como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultantes cumplen con las expectativas de las personas. Se trata de tener en cuenta la manera en que la atención es percibida por la persona usuaria y sus reacciones como consecuencia de ello. Considera la adaptación de la atención a las expectativas, deseos y valores de las personas.

La manera de detectar y medir los factores, características o dimensiones de la SU es a través de instrumentos que adoptan la forma de cuestionarios -generalmente autoaplicados- que responden las personas que experimentan la prestación de un servicio, en este caso específico, para la atención de trastornos por consumo de sustancias. Esta forma de medir la SU se basa en la consideración que las personas usuarias de los programas de tratamiento son los verdaderos “expertos” en lo que les ocurre, se trata de “su estado de salud”, de “su proceso terapéutico” por lo que sus respuestas y opiniones deben ser identificadas, reconocidas y consideradas, constituyéndose en un importante indicador de la calidad de la atención.

La Herramienta de Percepción de la Atención de Ontario para la Salud Mental y las Adicciones, OPOC-MHA<sup>1</sup>, (por sus siglas en inglés) fue desarrollado por “Centre for Addiction and Mental Health, CAMH, de Canadá, y se caracteriza por recoger la percepción de las personas sobre el cuidado recibido en servicios de tratamiento por consumo de sustancias, tanto ambulatorios como residenciales, preguntando acerca de la experiencia de atención en relación con lo que se espera como práctica estándar.

En concordancia con las estrategias y principios definidos para avanzar en la calidad de los tratamientos entregados a personas con consumo problemático de sustancias, el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, SENDA, define realizar durante el año 2017 la validación del OPOC-MHA, de manera de poner a disposición de los distintos

---

<sup>1</sup> Ontario Perception of Care Tool for Mental Health and Addictions, (OPOC-MHA)

equipos terapéuticos del país, una herramienta estandarizada, válida y confiable, que les facilite acceder a información útil y relevante para la evaluación de sus programas de tratamiento.

Las recomendaciones para la aplicación del instrumento, toman en cuenta las revisiones y observaciones que ha desarrollado tanto el equipo internacional de CAMH, el equipo técnico de SENDA y usuarios y equipos de tratamiento chileno, planteadas y recogidas durante el proceso de validación del instrumento.

## **II. PROPÓSITO DEL MANUAL**

El propósito de este manual es entregar referencias generales del instrumento OPOC-Chile, validado para población chilena mayor de 12 años de edad y entregar antecedentes y sugerencias para su aplicación por parte de los equipos terapéuticos de los centros que otorgan atención a personas con consumo problemático de sustancias.

## **III. DESCRIPCIÓN OPOC-CHILE**

OPOC-Chile es un instrumento validado para población chilena mayor de 12 años de edad, cuyo objetivo es medir la percepción de la atención de las personas usuarias de servicios de tratamiento por consumo problemático de sustancias.

- OPOC-Chile permitirá a los usuarios de los servicios, proporcionar una respuesta estandarizada, basada en la evidencia y psicométricamente sólida para proporcionar comentarios.
- Esta herramienta puede contribuir a la mejora de la calidad, la supervisión y monitoreo del proceso y condiciones de la atención y la evaluación del programa.
- La información recopilada con esta herramienta permitirá evaluar servicios en la red de tratamiento, tanto a nivel local, regional y nacional, capturando las experiencias de los usuarios para mejorar la calidad de la atención.

### 1) Tipo de Instrumento:

OPOC-Chile es un instrumento constituido por 32 afirmaciones, para el caso de programas ambulatorios y 38 para programas residenciales, las que se evalúan a través de una escala Tipo Likert de 4 puntos, más una opción “No Aplica”.

Las alternativas van desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”

Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No Aplica
El tiempo de espera para ser atendido(a) en este programa fue adecuado para mí.	1	2	3	4	N/A

### 2) Estructura:

El instrumento está constituido por 32 afirmaciones las que se distribuyen en las siguientes 7 áreas o dominios:

Dominio	Descripción	N° de afirmaciones
Acceso / Ingreso a programa de tratamiento	Referido al tiempo de espera y puntualidad de los servicios, conveniencia de horarios de atención y ubicación del centro, acogida e información recibida sobre el programa.	6 afirmaciones
Servicios Prestados	Referido al nivel de comprensión y acuerdo de los usuarios respecto a su plan de tratamiento, respuesta a crisis e información sobre medicamentos, así como la posibilidad de acceso a otros servicios o tipos de tratamiento.	5 afirmaciones
Participación / Derechos	Referido al nivel de involucramiento, posibilidad de entregar opiniones, preguntas y reclamos respecto al tratamiento recibido, así como el manejo confidencial de información personal respecto del tratamiento	5 afirmaciones
Terapeutas / Personal de Apoyo / Equipo	Referido a las competencias y nivel de capacitación del equipo terapéutico, el interés mostrado por las preocupaciones y necesidades, así como la consideración de las necesidades culturales y el respeto mostrado.	5 afirmaciones
Ambiente	Referido a la adecuación, limpieza, mantenimiento y privacidad de las instalaciones y espacios del Programa, así como la adecuación de las mismas a las necesidades de los usuarios.	5 afirmaciones
Alta o Finalización del Programa / Tratamiento	Referido al desarrollo, presencia y adecuación de un plan de apoyo para los usuarios una vez finalizado el tratamiento.	3 afirmaciones
Experiencia General	Referido a la utilidad y calidad de los servicios recibidos en el Programa, así como la intención de recomendar el servicio.	3 afirmaciones

Para el caso de programas residenciales, se incorpora un dominio más, que alude a aspectos relativos a servicios específicos de esta modalidad de atención, que considera 6 afirmaciones más:

Dominio	Descripción	N° de afirmaciones
Modalidad Residencial	Referido a aspectos relativos a rutinas, normativas, condiciones infraestructurales, de confort y alimentación.	6 afirmaciones

### 3) Modalidad de Aplicación:

OPOC-Chile es un instrumento diseñado para ser **auto-aplicado**. Se promueve que la propia persona sea quien lea y conteste cada afirmación. De todas formas, es importante que al momento de entregar el instrumento, se enuncien instrucciones detalladas sobre cómo contestar e indagar posibles dudas que la persona tenga para enfrentarse a la herramienta.

Puede ser aplicado en cualquier punto del proceso de tratamiento de la persona, sólo debe resguardarse que la persona usuaria haya permanecido un período razonable que le permita disponer de elementos objetivos para evaluar los dominios establecidos.

### 4) Tipo de Aplicación:

Se promueve que el instrumento sea contestado de manera **individual** por cada usuario. Se prefiere este tipo de aplicación en tanto una aplicación grupal podría afectar la forma en que los usuarios se enfrentan a la herramienta, por ejemplo, al favorecer comentarios y conversaciones sobre las preguntas, disminuir la concentración y nivel de atención de algunas personas, aumentar la deseabilidad social, entre otros.

### 5) Tiempo estimado de respuesta:

Las pruebas de validación realizadas permiten estimar un tiempo de respuesta que va entre los 10 y 15 minutos. El tiempo variará según las condiciones de aplicación y las características de la persona que lo contesta.

### 6) Formato:

OPOC-Chile será aplicado en modalidad papel y lápiz.

#### IV. CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN

Cada programa de tratamiento puede determinar cómo y cuándo administrar el instrumento, sin embargo, debe considerar cuatro requisitos clave:



- Proveer a los usuarios el cuestionario completo, el Programa de tratamiento es responsable de ponerlo a disposición de los usuarios.
- Asegurar el anonimato, proteger la privacidad de los usuarios
- Proporcionar apoyo y facilidades para responderlo, de acuerdo a necesidades particulares de los usuarios
- Resguardar la voluntariedad para responderlo y/o finalizarlo.

#### Procedimiento General para la aplicación:

1. Realizar invitación a participar del proceso. Si está de acuerdo en participar, proceder a la entrega de material (cuestionario, lápiz y sobre blanco)
2. Entregar el Material a los usuarios que cumplan las condiciones necesarias para contestar el instrumento
3. Entregar Instrucciones Generales para contestar, indicando:
  - a. Modalidad para contestar: Individual. Si alguna persona presenta dificultades para leer, se recomienda que en conjunto con él o ella se defina alguna persona que pueda apoyarle en la lectura de las afirmaciones.
  - b. Instrucciones para contestar: Informar a los usuarios que deben leer detalladamente cada una de las afirmaciones y marcar con un "X" la alternativa que mejor lo represente o que considere más cercana a su experiencia en el programa. Indicar que si tiene algún comentario adicional a lo que se plantea en las afirmaciones y que desee señalar o destacar, puede escribirlo en el espacio establecido bajo cada área o dominio. Indicar también que si no tiene observaciones puede dejarlo en blanco, pues no es obligatorio completarlo.

4. Prestar atención a que contesten adecuadamente los instrumentos, resolviendo posibles dudas que los usuarios puedan tener en el proceso.
5. Monitorear el proceso de aplicación, velando por la devolución de los instrumentos por parte de las personas usuarias.
6. Solicitar la entrega de los cuestionarios o su depósito en el Buzón.

### **Propuesta de consigna**

A continuación, se entrega una propuesta de Consigna que puede ser utilizada por usted al momento de invitar a las personas usuaria a responder el instrumento y previo a la entrega del mismo. Es una forma sugerida de entregar la información, orientada a promover la participación y entregar la información básica del sentido de esta actividad.

***“Buenas tardes, queremos invitarle a que conteste este Cuestionario, sus respuestas nos ayudarán a conocer la opinión que nuestros usuarios tienen respecto al servicio y atención que como Centro estamos entregando.***

***Su opinión sincera es muy importante para nosotros, pues nos ayudará a seguir mejorando en los aspectos que ustedes como usuarios de este programa, consideran relevantes.***

***Contestar el Instrumento completo no le debería tomar más de 15 minutos y considera que usted pueda asignar a cada una de las afirmaciones que se mencionan, una nota de 1 a 4, considerando su experiencia durante el período que ha permanecido en el programa.***

***Cabe destacar que además usted puede marcar alguna afirmación con No Aplica “N/A” cuando ésta no corresponda a su realidad o estadio del tratamiento. (Por ejemplo, esta observación es relevante cuando se aplica OPOC-Chile a usuarios que están en estadios iniciales del tratamiento, respecto de las afirmaciones referidas al “Alta o finalización”)***

***Si tiene cualquier duda, puede acercarse a mí o cualquier otra persona del Equipo y con gusto le ayudaremos.***

***Cuando termine de contestar, deposite el Cuestionario en este Sobre Blanco, séllelo y nos lo entrega (o deposita en el Buzón).***

***Es importante que usted tenga presente que su participación, respondiendo este cuestionario, es totalmente voluntaria y además es de carácter anónimo, por lo que no se requiere que escriba su nombre en él. Muchas gracias”***